

本文章已註冊DOI數位物件識別碼

▶ 上課學生對保齡球館之服務滿意度調查分析

doi:10.6976/TJP.200211.0111

淡江體育, (5), 2002

作者/Author：黃谷臣

頁數/Page：111-117

出版日期/Publication Date：2002/11

引用本篇文獻時，請提供DOI資訊，並透過DOI永久網址取得最正確的書目資訊。

To cite this Article, please include the DOI name in your reference data.

請使用本篇文獻DOI永久網址進行連結:

To link to this Article:

<http://dx.doi.org/10.6976/TJP.200211.0111>



DOI Enhanced

DOI是數位物件識別碼（Digital Object Identifier, DOI）的簡稱，是這篇文章在網路上的唯一識別碼，用於永久連結及引用該篇文章。

若想得知更多DOI使用資訊，

請參考 <http://doi.airiti.com>

For more information,

Please see: <http://doi.airiti.com>

請往下捲動至下一頁，開始閱讀本篇文獻

PLEASE SCROLL DOWN FOR ARTICLE



上課學生對保齡球館之服務滿意度 調查分析

黃谷臣

壹、前言

大學教育是國家培育高級社會發展人才的重要機制。大學體育課不僅在於各項體育教學目標之學習，更重要的乃在於培養符合時代社會要求的全面發展的個體。因此，為了滿足學生的學習興趣及迎合時代潮流，淡江大學於民國八十四年起在體育課程中融入休閒運動教育，將原屬於休閒活動且當時極為熱門之保齡球及高爾夫球項目納入體育課程之範疇中；然因校地狹小且相關設備不足，遂採行建教合作方式與校外之場館合作。保齡球項目因有學生交通安全之疑慮，因此選擇合作場館時，以距離學校較近的亞太保齡球館為對象，學生步行的時程約為五分鐘。

與亞太保齡球館的合作迄今已屆八年，期間國內保齡球環境每況愈下，導因於大環境的衰退及國內商業循環的腳步過快；由民國八十年代將近一萬道的盛況，至今剩餘的球道寥寥可數，以淡水、北投、三芝、金山等地區原有球館將近十家，如今僅剩亞太保齡球館一家仍持續運作外，其餘皆關門大吉或變更用途另謀出路！亞太保齡球館也因球館使用率的下降，而將撞球部與保齡球部合併，共用一層樓地板面積，將原有 36 球道縮小為 28 球道的規模。以經營者的立場，我們可以理解，此舉是為了節流，將器材設備做最妥善的利用，避免不必要的浪費，以度過最冷的寒冬。

然而球館的相關設施及服務卻深深影響學生對於體育課程品質的期望，如今選擇保齡球課的學生儼然已成為保齡球館的最大客源，生存的命脈，在使用相關設施上存有相當的期待；保齡球館屬於服務事業，對於顧客滿意度及服務品質的提昇，應有相當的重視與關心；因此本研究期望透過上課學生對於球館服務品質的反應，進一步對球館提出相關建議，並共同找尋買賣雙方可以接受的平衡點，

為僅存的保齡球運動研擬新的策略，並期望相對提昇保齡球課的上課品質。

貳、相關文獻探討

顧客(customer)係指具有消費能力或消費潛力的人，而顧客滿意度則指顧客對報酬的付出所獲得之產品是否滿意的心理狀態(Howard & Sheth,1969)，solomon(1991)則認為顧客滿意度是對所買產品的整體態度。顧客在買東西前對於產品的期待與購買後產品的實際效益間做比較，形成滿意或不滿意的態度，滿意/不滿意是一項相對的判斷。除了考慮購買產品的品質與利益外，更應考量所負擔的成本。

郭德賓(民89)指出影響顧客滿意程度的主要因素，大致可分為顧客滿意的期望、知覺的績效、失驗及滿意等。顧客滿意的期望是指預期產品的績效。知覺的績效則屬於比較標準，指與先前經驗比較的標準。失驗則是指產品經過比較後是否與期望相符的指標，而滿意與否與失驗的程度有關，當知覺的績效大於事前的期望時，失驗為正，滿意度增加；反之則不滿意。

有關顧客滿意度與消費行為間的關係，學者認為(Heskett 等人，1994)如果商家致力於提昇服務品質與顧客滿意度，將有提昇高惠顧率、重複購買力及介紹生意的效益。

國內有學者針對體育課程實施的優缺點，及學生對於體育課程滿意度所作的相關研究(陳文長，民84；盧居福，民87)，皆指出對於體育課程滿意度的表現除了教師教學、學習效果及教學行政外，場地設施亦佔有重要地位，因此探討教學品質時，有關場地所提供的服務品質及環境，都有直接或間接的關係，但此一部份卻鮮有學者針對這樣的議題提出探討。基於此，特於九十學年第一學期，委請各保齡球課的任課教師協助，針對學生對保齡球館所提供服務的反應，作初步的調查分析，期望將學生的意見提供給球館作為改善服務品質的參考。

參、研究方法

一、研究對象

本研究以淡江大學九十學年度第一學期選上保齡球課的學生為研究對象。

二、研究方法

本研究參考相關服務滿意度量表，整理後編寫成保齡球課意見調查表，並於

調查表中條列有關球館服務品質的要項，並請學生以開放式問卷的方式填答有關亟需改進的意見，問卷於民國 90 年 12 月中旬起，委託各任課教師，於上課中派發問卷，對上課學生進行普測，共發出 960 份問卷，回收有效問卷 758 份，回收率為 78.95 %。

三、 資料分析

將所得資料整理後輸入電腦，以 SPSS FOR WINDOWS 統計套裝軟體，進行相關資料分析，使用分析方法如下：

- (一) 以描述統計敘述學生基本資料。
- (二) 以獨立樣本 t 檢定方法，分析男、女學生對保齡球館各項服務的意見，並比較兩者間的差異。
- (三) 以單因子變異數分析的方法，比較各時段學生對於服務品質的滿意程度。
- (四) 本研究的顯著水準訂為 $\alpha=0.05$ 。

肆、 結果與討論

一、 學生基本資料

表一，學生基本資料統計表

性別	學院別								總和
	文	理	工	商	管理	外語	教育	技術	
男	24	34	171	78	73	26	10	12	428
女	61	16	6	81	87	57	6	16	330
總和	85	50	177	159	160	83	16	28	758

學生基本資料係依興趣選課方式，依據個人興趣選擇保齡球項目，共回收758份有效問卷，其中男生有428人，佔回收問卷之56.46%；女生為330人，佔回收問卷之43.54%。

二、 不同性別對於球館各項服務滿意度之比較

有關男女生對於服務滿意度的反應如表二所示；

表二，不同性別對於球館各項服務滿意度之比較統計摘要表

項目	性別	平均數	標準差	t值	P值
球道保養與上油狀況	男生	3.34	0.85	1.891	0.059
	女生	3.23	0.75		
消防及各項安全措施	男生	3.35	0.76	2.269	0.024*
	女生	3.23	0.63		
廁所清潔及衛生狀況	男生	3.46	0.85	-0.537	0.591
	女生	3.49	0.82		
空氣品質	男生	3.37	0.90	6.433	0.000*
	女生	2.95	0.88		
燈光照明	男生	3.68	0.69	3.369	0.000*
	女生	3.50	0.72		
音響及週邊設施	男生	3.38	0.91	4.089	0.000*
	女生	3.12	0.81		
外場服務人員能力	男生	3.28	0.83	5.153	0.000*
	女生	2.95	0.92		
外場服務人員態度	男生	3.24	0.88	6.333	0.000*
	女生	2.82	0.96		
機房排除障礙的能力	男生	3.32	0.84	1.660	0.097
	女生	3.22	0.78		
機房排除障礙的速度	男生	3.22	0.88	2.370	0.018*
	女生	3.07	0.84		
餐飲部提供的服務	男生	3.11	0.75	4.526	0.000*
	女生	2.88	0.65		
整體服務品質	男生	3.42	0.75	4.298	0.000*
	女生	3.18	0.78		

*, $P<0.05$

由表二顯示，男、女學生對於球館各項服務品質的反應上有明顯不同的感受，其中包括消防及各項安全措施、空氣品質、燈光照明、音響及週邊設施、外場服務人員能力與態度、機房排除障礙的速度、餐飲部提供的服務及整體服務品質上的調查上，女生的滿意程度不如男生（ $P<0.05$ ），尤其在空氣品質、對服務人員能力及態度的認同以及對餐飲部的期望上女生的要求比男生更為嚴格，其中可能與服務人員皆為女性有關；對於空氣品質上的要求，女生期望有更清新的空氣，雖然上課時要求同學不得吸煙，但由於球館並未禁煙，以致於外來客人將整體運動

環境弄得更糟。餐飲部炒菜時的油煙對於空氣品質更是一大傷害。

三、不同上課時段學生對於服務滿意度之比較

保齡球館為24小時開放，本校於亞太保齡球館上課的時間由上午8:10起至下午18:00止，每2個小時為一時段，共區分為五個時段，在各時段上課的學生對於保齡球館服務滿意度的比較，如表三；

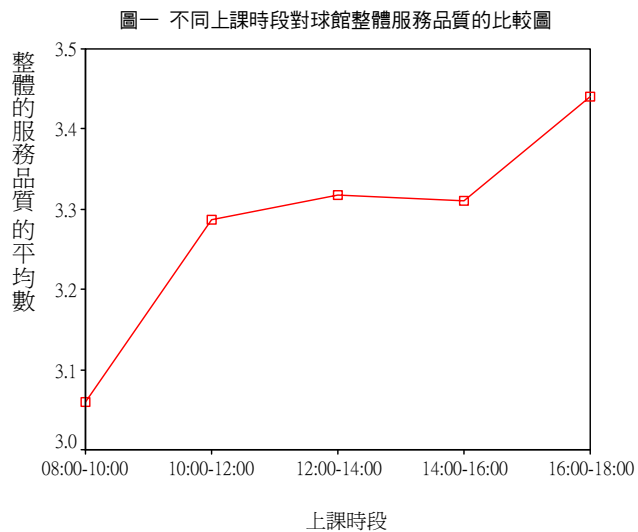
表三，不同上課時段學生對於服務滿意度之比較統計摘要表

項目		平方和	自由度	F值	P值	事後比較
球道保養與上油狀況	組間	5.717	4	2.196	0.068	
	組內	490.088	753			
	總和	495.805	757			
消防及各項安全措施	組間	4.099	4	2.049	0.086	
	組內	376.518	753			
	總和	380.617	757			
廁所清潔及衛生狀況	組間	10.025	4	3.623	0.006	8-10<14-16
	組內	520.893	753			
	總和	530.918	757			
空氣品質	組間	2.665	4	0.798	0.527	
	組內	628.598	753			
	總和	631.263	757			
燈光照明	組間	2.615	4	1.306	0.266	
	組內	377.063	753			
	總和	379.678	757			
音響及週邊設施	組間	8.133	4	2.660	0.032	12-14<16-18
	組內	575.567	753			
	總和	583.701	757			
外場服務人員能力	組間	23.300	4	7.622	0.000	8-10<12-14,14-16,16-18 10-12<14-16,16-18
	組內	575.507	753			
	總和	598.807	757			
外場服務人員態度	組間	34.574	4	10.284	0.000	8-10<12-14,14-16,16-18 10-12<14-16,16-18
	組內	632.871	753			
	總和	667.446	757			
機房排除障礙的能力	組間	2.501	4	0.937	0.442	
	組內	502.206	753			
	總和	504.707	757			
機房排除障礙的速度	組間	3.108	4	1.032	0.390	
	組內	567.209	753			
	總和	570.318	757			
餐飲部提供的服務	組間	5.126	4	2.501	0.041	
	組內	385.810	753			
	總和	390.935	757			
整體服務品質	組間	8.020	4	3.412	0.009	8-10<16-18
	組內	442.502	753			
	總和	450.522	757			

*, $P<0.05$

由表三各不同上課時段學生的反應上得知，學生對於廁所清潔衛生情況、音響及週邊設施、服務人員的能力與態度、餐飲部的服務及整體的服務品質上有不同的看法 ($P < 0.05$)；經由Scheffe法事後比較發現，上午8:10-10:00之滿意度最差，不論在外場服務能力或態度，甚至廁所衛生清潔狀況等；由於亞太保齡球館服務人員的交接班時間分別為8:00及16:00，服務人員交接班前後必須做清潔維護工作，以致於在服務人力的分配上略顯不足，對於上課學生的服務便有疏忽的地方。

由圖一，在不同上課時段學生對整體服務品質的滿意程度曲線上可發現，下午16:00-18:00學生的滿意程度最高，上午的8:00-10:00的滿意程度較差，不過反應皆在平均值之上，表示學生的反應位於普通趨向滿意程度。



伍、結論與建議

一、結論

依據上述結果，本研究獲得以下結論：

- (一) 女生對於服務品質的要求比男生高，對於保齡球館的期望與期許亦較多，尤其是在空氣品質、服務能力與態度及對餐飲部的服務內容等。
- (二) 由不同上課時段學生的反應上得知，在廁所清潔衛生情況、音響及週邊設施、服務人員的能力與態度、餐飲部的服務及整體的服務品質上有不同的評價，8:00-10:00 的滿意度最低，16:00-18:00 的滿意度最高。
- (三) 全體學生對保齡球館的評價為普通趨向滿意程度。

二、建議

本研究僅依據學生填答意見調查表作學術分析，並未將球館整體運作模式及人力資源分配等因素納入考慮；因此，本研究僅以消費者的觀點陳述相關事實，並提供下列建議供球館參考：

- (一) 加強運動環境的維護，包含廁所的清潔維護工作。建議全館應禁煙或是開闢吸煙室等。
- (二) 播放音樂時宜考慮音量適中及相關情境的配合等。
- (三) 加強服務人員的訓練，要求提供良好的服務態度及服務能力。
- (四) 建議餐飲部門以提供微波食品為限，避免有炒菜等烹調行為，或者增設抽排風設備，以免油煙瀰漫。
- (五) 建議經營者應更重視學生族群的消費能力，提供更好的服務品質，追求更高的顧客滿意度，以創造再惠顧率(retention)、重複購買力(repeat)及介紹生意(referrals)的 3R 效益。

陸、參考文獻

- 宋孟遠(民 90)。勤益技術學院對體育教學重視度及滿意度之調查研究。大專體育第 52 期。頁 42-48。
- 郭德賓(民 89)。私立專科學校改制技術學院後學生滿意度之研究。技術學刊。第十五期第三卷。頁 527-536。
- 陳文長(民 84)。大學生對興趣分組體育課滿意度量表之信度與效度分析。國立體育學院論叢，5 卷 1 期。頁 51-61。
- 盧居福(民 87)。大學生體育選課需求型態之研究。大專體育 38 期。頁 48-54。
- 蘇瑞蓮、金喆(民 90)。學生餐廳顧客滿意度之探討。聯合學報第 18 期。頁 127-134。
- Howard, J.A. & J. N. Sheth (1969). *The theory of buyer behavior*. New York: John Willy & Sons.
- Heskett, J. L.; T.O. Jones, G.W. Loveman, W.E. Jr. Sasser, and L.A. Schleinger (1994). Putting the service profit chair to work. *Harvard Business Review*, 72(2). P.164-175
- Solomon M. R.(1991). *Consumer Behavior : Buying, Having and Buying*. Boston: Allyn and Bacon.